



Residenze Anni Azzurri SANT'ALESSANDRO

CARTA DEI SERVIZI

Gennaio 2015

RESIDENZE ANNI AZZURRI SRL

Via Durini, 9 • 20122 Milano • tel. 02.67132.81

fax direzione 02.67132855 • fax amministrazione 02.67132854

sede legale: Via Ciovassino 1 • 20121 Milano

www.anniazurri.it • info@anniazurri.it

Capitale Sociale Euro 27.079.034,00 i. v. • Società a socio unico

c.f. - partita IVA 09736360158 • R.E.A. di Milano n.1312510

Registro Imprese di Milano 09736360158

Direzione e Coord. art. 2497 C.C.: KOS SPA - Via Durini 9 • 20122 Milano

INDICE

Presentazione della Direzione	3
La Carta dei Servizi.....	5
Visione, Missione e Valori	7
Organigramma	8
Fini istituzionali	8
Principi fondamentali.....	8
Informazioni sulla struttura e sui servizi erogati.....	10
Articolazione della struttura.....	10
Livelli generali di assistenza	11
Consenso informato	12
Tutela della privacy.....	13
Modalità di accesso	13
Lista di attesa	13
Dimissioni	14
Riconoscimento degli operatori sanitari e di assistenza.....	14
Oggetti di valore.....	14
Divieto di fumo	14
La vita nella residenza.....	14
La giornata	14
Programma alimentare	14
L'idratazione	15
L'animazione	15
Visite di parenti e amici	15
Parrucchiere	16
La ricerca della qualità.....	16
Come intendere la qualità	16
Gli indicatori e gli standard di qualità.....	17
Tempi di erogazione delle prestazioni	17
Strumenti di verifica.....	18
Impegni e programma di miglioramento	18
Tutela e partecipazione dell'Ospite.....	18
Regolamento di tutela dell'Ospite.....	19
Diritti e doveri dell'Ospite.....	20
Carta dei Diritti della Persona Anziana.....	21

Allegato A	22
Allegato B	25
Allegato C	27
Allegato D	29
Allegato E	30
Allegato F	31
Allegato G	35
Allegato H	41
GG	41
Pranzo	41
Cena	41
GG	42
Pranzo	42
Cena	42
GG	43
Pranzo	43
Cena	43
GG	44
Pranzo	44
Cena	44
GG	45
Pranzo	45
Cena	45
GG	46
Pranzo	46
Cena	46
GG	47
Pranzo	47
Cena	47
GG	48
Pranzo	48
Cena	48
Allegato I	49

Presentazione della Direzione

La *Carta dei Servizi* è un documento del tutto diverso dalle pubblicazioni che siamo abituati a vedere, perché vuole essere uno strumento ambizioso di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con le *Residenze Anni Azzurri*, al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti agli Ospiti e ai loro Familiari.

Si tratta di uno strumento previsto dalla normativa regionale vigente e finalizzato a dare la massima trasparenza ai principi che ispirano l'organizzazione complessiva della *Residenza*, alle strutture operative, ai servizi erogati, agli standard qualitativi che caratterizzano l'attività degli operatori, agli impegni di miglioramento rispetto alle esigenze degli Ospiti.

Nella realizzazione della presente *Carta dei Servizi* si è voluto cogliere l'occasione per iniziare a sviluppare un'ampia riflessione sull'organizzazione e sulle peculiarità della *Residenza*, coinvolgendo progressivamente Responsabili, Operatori, Ospiti, Familiari.

L'augurio è che in tal modo si possa favorire lo sforzo convergente di tutti per la migliore fruizione dei servizi offerti e la massima soddisfazione personale.

Residenze Anni Azzurri S.r.l.

L'Amministratore Delegato

Per il Direttore di Struttura

Gianluca Asmini

La Carta dei Servizi

Significato del documento

La Carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i Servizi e gli Enti che li erogano.

Nel contesto particolare della Residenza, è il documento che descrive i Servizi erogati dall'Azienda per il maggior benessere dei suoi Ospiti.

Nella Carta dei Servizi vengono infatti fornite **informazioni di base** relative alla Residenza, ai servizi e prestazioni erogati: modalità di accesso alla Casa, tipologia delle prestazioni assistenziali, documenti necessari, com'è organizzata la giornata, servizi accessori disponibili, e via dicendo.

Vengono altresì descritti gli **standard di qualità**, attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti, relativi agli aspetti che chiunque può direttamente cogliere negli ambienti e nel rapporto con tutti coloro che operano nell'Azienda. Si tratta, in particolare, degli aspetti legati ai *tempi di accesso*, alle prestazioni e servizi, alla *semplicità delle procedure* che coinvolgono direttamente il Cliente dell'Azienda, all'*accuratezza delle informazioni* che vengono fornite, all'*accoglienza* e al *comfort* degli ambienti e del trattamento alberghiero, alla *correttezza dei rapporti umani* nella relazione con il personale dell'Azienda.

In sintesi, secondo la normativa gli obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- l'adozione di standard di qualità del servizio
- l'informazione sugli standard adottati
- la valutazione della qualità dei servizi erogati
- la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti
- la tutela del cittadino
- l'impegno dell'Azienda a rilevare e analizzare i segnali di disservizio e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli.

Destinatari del documento

La Carta dei Servizi è indirizzata a diversi lettori: alla popolazione, alle Aziende Sanitarie Locali, agli Ospedali, ai Medici di famiglia, ai Comuni e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo sanitario e assistenziale.

E' altresì indirizzata a tutto il personale operante nell'Azienda affinché:

- sia consapevole delle attività complessivamente svolte
- possa fornire corrette informazioni rispetto a specifici bisogni che l'Azienda è in grado di soddisfare
- orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati.

Ma soprattutto è destinata agli Ospiti e ai loro Familiari affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano attorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

Presentazione della società Residenze Anni Azzurri

Residenze Anni Azzurri (R.A.A.) è il primo operatore privato in Italia nel settore dell'assistenza e alloggio per la Terza Età, ed è ai primi posti in Europa, dove Anni Azzurri rappresenta un punto di riferimento per la sua modernità e per la qualità del servizio.

R.A.A. ha cominciato la sua attività nel 1989 e fin dagli inizi si è occupata del settore residenziale per la Terza e Quarta Età attraverso la gestione di strutture polifunzionali per l'accoglienza di anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

Le caratteristiche dell'invecchiamento della popolazione in Italia, il suo volume e le proiezioni sull'evoluzione, sul profilo sociale, economico, sanitario, impongono ogni giorno nuove sfide alle quali l'iniziativa privata sta rispondendo con un importante sforzo orientato al futuro, uno sforzo di professionalità, di qualità e di aggiornamento continuo.

In questi centri esistono Nuclei considerati all'avanguardia, specializzati nell'assistenza di persone affette da particolari patologie degenerative del sistema nervoso centrale, patologie vascolari e psichiatriche (malattia di Alzheimer, morbo di Parkinson, sclerosi multipla, demenze senili, ...).



Visione, Missione e Valori

La Visione

L'invecchiamento della popolazione, il cambiamento nella struttura della famiglia e la maggiore incidenza di patologie degenerative determinano una crescente richiesta di servizi socio assistenziali diversificati, spesso ad alto contenuto sanitario.

L'esigenza di maggiore efficienza nell'utilizzo di risorse induce le organizzazioni pubbliche a rivedere la propria offerta e la relazione con gli operatori privati, generando sul territorio crescenti esigenze legate alla post-acuzie, alla cronicità e alla disabilità.

La sfida del futuro richiede operatori capaci di sviluppare specifiche aree di eccellenza, che riconoscano la centralità della persona e che siano in grado di rispondere con tempestività alle richieste del territorio.

La nostra Missione

Vogliamo essere un operatore riconosciuto nei servizi di assistenza alla persona anziana, capace di proporre soluzioni adeguate alle esigenze e alle scelte degli Ospiti e delle loro famiglie. Ci distinguiamo per professionalità, accoglienza, umanità e tempestività.

Lavoriamo con stile partecipativo, valorizziamo competenze, talento e contributo individuale. Perseguiamo un uso efficiente delle risorse.

persone per servire persone

I nostri Valori

Il **Rispetto** per noi è il riconoscimento dell'unicità e della diversità di ogni persona, ci induce a dare valore al ruolo, al lavoro e alle idee di ogni individuo. Le persone sono consapevoli di potersi esprimere e ottenere attenzione.

La volontà di **Trasparenza** ci impegna a comportamenti sinceri e coerenti, alla chiarezza nei rapporti e alla condivisione di informazioni e obiettivi.

La **Professionalità** è per noi l'impegno a esercitare con rigore e competenza il nostro ruolo, attenti alla qualità della relazione umana e a crescere attraverso il costante aggiornamento e approfondimento. Le persone ci riconoscono serietà e umanità.

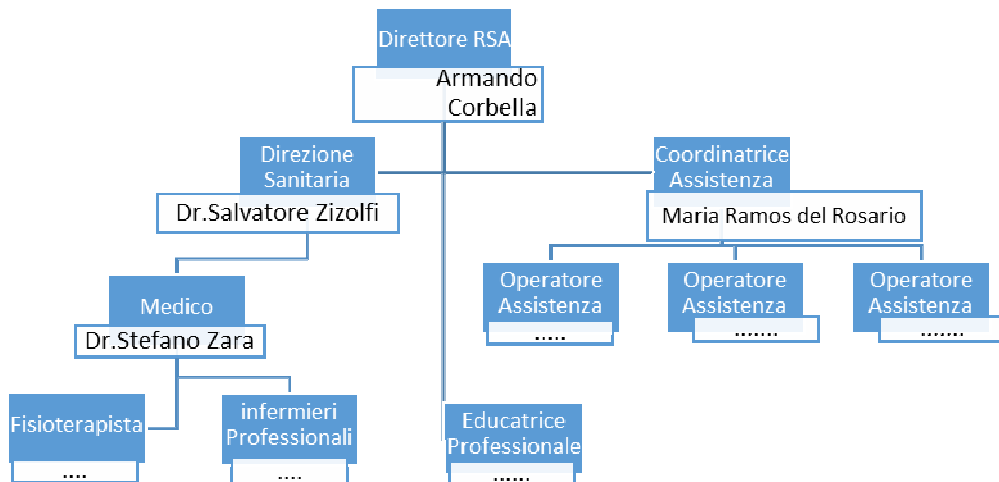
Il senso di **Responsabilità** ci rende consapevoli del nostro agire per il benessere delle persone e ci porta ad operare con integrità, nel rispetto degli impegni assunti. Le persone si aspettano da noi comportamenti esemplari.

Lo **Spirito di Squadra** è per noi condivisione di obiettivi, lavoro in comune e valorizzazione del contributo di ognuno. Le persone si identificano e sono orgogliose di far parte della nostra organizzazione.

La **Valorizzazione della Persona** significa per noi capacità di relazione, ascolto e interpretazione, desiderio di servizio e dedizione nei confronti dei nostri Ospiti, colleghi e collaboratori. Conquistiamo le persone anticipandone le aspettative.

La **Passione** che anima il nostro lavoro è l'energia positiva che trasmettiamo alle persone che ci circondano e che ci dà la carica quotidiana. Coinvolgiamo le persone con la nostra motivazione.

Organigramma



Il personale in forza in residenza è dipendente della Cooperativa Sociale Lario Onlus sita in Como che gestisce in Global Service la RSA per conto di RESIDENZE ANNI AZZURRI SRL.

Fini istituzionali

Lo scopo di Residenze Anni Azzurri è quello di offrire agli anziani un soggiorno completo di tutto: dal vitto all'assistenza socio sanitaria, dalle attività fisiche di riabilitazione a quelle di divertimento e culturali.

Le Residenze Anni Azzurri ospitano ed assistono persone di età superiore ai 65 anni, autosufficienti e non autosufficienti affetti dalle più importanti forme di decadimento senile, compreso l'Alzheimer.

In residenza è possibile effettuare cure sanitarie che non necessitano di ricovero ospedaliero.

La Residenza è disponibile ad accogliere persone oltre che per soggiorni lunghi, per brevi periodi, soggiorni estivi, di convalescenza e soggiorni post-operatori.

Principi fondamentali

L'organizzazione Anni Azzurri è basata sull'assunto che l'Ospite non è solo titolare di diritti o creditore di servizi, ma è una persona che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un ambiente strutturato in funzione dei suoi bisogni psicofisici. La Residenza ispira la sua attività ai principi fondamentali indicati dalle Direttive Ministeriali e di seguito esplicitati.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi della Residenza è improntata al principio di uguaglianza dei diritti della persona, indipendentemente dal sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche.

Particolare attenzione è rivolta all'eliminazione delle barriere architettoniche, al fine di garantire un migliore accesso alla struttura.

Partecipazione

La partecipazione degli Ospiti si realizza attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso
- l'attuazione di progetti mirati per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tal proposito chiunque può produrre memorie e documenti, inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio.

Diritto di scelta

La Residenza si impegna ad erogare i propri servizi offrendo agli Ospiti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

Imparzialità e Continuità

La Residenza si impegna a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi.

Si impegna altresì a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza.

Efficacia ed Efficienza

Le procedure organizzative adottate dalla Residenza tendono alla erogazione di Servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone.

L'aggiornamento periodico del personale costituisce lo strumento volto a garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.

L'attenzione rivolta all'Ospite costituisce pertanto l'impegno prioritario della Residenza al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.

Informazioni sulla struttura e sui servizi erogati

RESIDENZE ANNI AZZURRI SANT'ALESSANDRO

Via Galvaligi 2 – 22076 Mozzate (CO)

Tel.: 0331-823714 Fax 0331-823327

rsamozzate@lario-onlus.it

L'Ente Gestore è RESIDENZE ANNI AZZURRI SRL con sede in via Durini,9 - 20122 Milano – tel. 02/6713281 – fax direzione 02/67132855 – fax amministrazione 02/67132854 e sede legale in via Ciovassino, 1 - 20121 Milano

www.anniazzurri.it info@anniazzurri.it

Capitale Sociale Euro 27.079.034,00 i.v. Società a Socio Unico c.f. - partita IVA 09736360158 – R.E.A. Di Milano n. 1312510 Registro imprese di Milano 09736360158 Direzione e Coord. Art. 2497 C.C.: KOS SPA – Via Durini, 9 – 20122 Milano

RESIDENZE ANNI AZZURRI SRL ha affidato la gestione di RESIDENZE ANNI AZZURRI SANT'ALESSANDRO in Global Service a Cooperativa Sociale Lario Onlus di Como

Residenze Anni Azzurri Sant'Alessandro è una struttura socio sanitario-assistenziale a carattere residenziale che fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli e condizioni di autosufficienza, autorizzata al funzionamento ai sensi della delibera regionale n°00082 del 21/05/2009

La capacità ricettiva complessiva della residenza è di n° 53 posti letto.

Come arrivare alla Residenza Sant'Alessandro

Residenze Anni Azzurri Sant'Alessandro è ubicata in via Galvaligi 2 a Mozzate

La struttura è raggiungibile in automobile attraverso l'autostrada A9. Dopo aver preso l'uscita Lomazzo si deve seguire la direzione Mozzate .

La struttura è inoltre raggiungibile dalle statali dei maggiori centri della Lombardia

Articolazione della struttura

La struttura è organizzata 5 piani.

Piano interrato: servizi generali, cucine, lavanderia, depositi, morgue

Piano terra: direzione, reception, ambulatori medici, sala animazione ed ergoterapia, un nucleo di degenza

Primo piano: un nucleo di degenza

Secondo piano: un nucleo di degenza

Terzo piano: un nucleo di degenza

Quarto piano: palestra di struttura, sale d'ergoterapia ed animazione

Strutturazione dei nuclei di degenza

La strutturazione architettonica dei nuclei di degenza risponde a precise esigenze di funzionalità e di fruibilità da parte degli ospiti, con particolare riguardo alle attività di riabilitazione motoria e psicofisica di mantenimento. Ogni nucleo è dotato dei seguenti spazi:

Salotto di ricevimento parenti

Sala da pranzo

Salone polivalente

Infermeria

Locale sorveglianza personale

Bagno assistito

Depositi sporco / Pulito

Salotto di ricevimento parenti

Sala da pranzo

Salone polivalente

Infermeria

Locale sorveglianza personale

Bagno assistito

Depositi sporco / Pulito

L'arredo delle camere, funzionale e sobrio con caratteristiche idonee ai bisogni degli Ospiti, compatibilmente con le esigenze della Residenza, può essere personalizzato.

In caso di necessità l'Ospite è in grado di inviare un segnale di soccorso all'operatore del nucleo azionando il "campanello" posto sulla testata del letto e nel bagno.

Livelli generali di assistenza

Nell'ambito sanitario, la normativa vigente prevede che nelle residenze per anziani vengano svolte attività di prevenzione, cura e riabilitazione che non necessitino del ricovero ospedaliero. Il metodologia di lavoro è basata sulla Valutazione Multi Funzionale e sull'equipe integrata.

Assistenza medica

La residenza fornisce un servizio medico dal lunedì al venerdì con la reperibilità medica sulle ventiquattro ore. Su richiesta dell'Ospite e/o del Delegato le visite specialistiche private possono essere effettuate direttamente in Residenza da consulenti medici esterni.

Gli accertamenti diagnostici vengono indirizzati presso il Servizio Sanitario Nazionale o, su richiesta dell'Ospite o del Delegato, presso ambulatori privati.

Attività infermieristica

L'attività infermieristica è garantita nelle 24 ore, l'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento ed il recupero della salute.

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze bio-psicologiche degli Ospiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie. Provvede inoltre a registrare e a segnalare ogni elemento utile alla diagnostica medica. Collabora con i Medici e con le altre figure professionali.

Riabilitazione e Terapia Occupazionale

Al fine di rallentare il progressivo decadimento delle capacità psicofisiche, La Residenza è organizzata in modo da offrire agli Ospiti tutte le possibilità di stimolo alla promozione psicofisica della persona. La struttura è dotata, oltre che di sale polivalenti utili per la socializzazione, anche di una palestra di piano e un'ampia palestra attrezzata situata al piano terra.

Il fisioterapista fornisce le necessarie prestazioni riabilitative in base alle patologie degli Ospiti, al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità, ritardare l'evoluzione della cronicità, migliorare la residua capacità di vita autonoma del soggetto. Vengono impostati programmi specifici per il recupero e la rieducazione funzionale e cognitiva con l'ausilio di terapie fisiche, manuali ed occupazionali.

Attività socio-assistenziale

L'attività socio-assistenziale è svolta nell'arco delle 24 ore da operatori A.S.A. (*Ausiliari Socio-Assistenziali*) e O.S.S. (*Operatori Socio-Sanitari*) e riguarda tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona:

- l'Ospite viene aiutato per la mobilizzazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia compreso il lavaggio dei capelli, la vestizione e l'alimentazione. Particolare attenzione viene rivolta all'idratazione; Per gli uomini si provvede anche alla rasatura della barba;
- le camere vengono governate e pulite con attenzione e diligenza. Una cura particolare viene riservata ai servizi igienici e al cambio della biancheria;
- Gli operatori di assistenza offrono collaborazione durante le attività atte a favorire la socializzazione degli ospiti;
- vengono svolti interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona.

La Direzione della Residenza ha istituito e diffuso al Personale procedure e linee guida per quanto riguarda: l'igiene nel rispetto della privacy, la somministrazione degli alimenti, la prevenzione delle cadute, la prevenzione e il trattamento delle piaghe da decubito, il trattamento dell'incontinenza, l'utilizzo dei mezzi di protezione. La residenza garantisce un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.

Consenso informato

E' compito dei medici della Residenza informare gli Ospiti ed i loro parenti dei benefici e degli eventuali rischi "connessi" ai trattamenti sanitari a cui i primi potrebbero essere sottoposti, come ad esempio in occasione della somministrazione del vaccino antinfluenzale.

Tutela della privacy

All'atto dell'ingresso in Residenza viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003. Inoltre, il personale della residenza è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti (vedi allegato I).

L'informazione sulle condizioni di salute dell'Ospite è un suo diritto, il personale sanitario si rende disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Ospite e/o Familiari nel rispetto della privacy.

Modalità di accesso

L'inserimento in struttura normalmente avviene previo contatto telefonico, visita della residenza con il Direttore e/o il personale preposto che provvede a fornire tutte le informazioni utili (tempi di attesa, servizi offerti, costi e documentazione da produrre, ecc.).

L'accoglienza del nuovo Ospite è subordinata alla presentazione del questionario di ammissione (domanda unica) compilato dal medico curante e dall'accettazione da parte della Direzione Sanitaria della residenza.

I documenti richiesti all'ingresso sono:

- documento di identità (in corso di validità)
- codice fiscale
- certificato di residenza
- certificato di invalidità (se in possesso)
- tessera sanitaria CRS
- tesserino esenzione ticket (se in possesso)
- documentazione clinica (anche pregressa) e prescrizione terapeutica in atto
- foto tessera

Gli Ospiti sono accolti di preferenza al mattino per rendere maggiormente armonico l'inserimento ed agevolare l'accoglienza da parte dell'intera équipe di assistenza.

L'ingresso è perfezionato con la sottoscrizione del contratto e del consenso al trattamento dei dati personali da parte del Delegato e, se possibile, dell'Ospite stesso.

L'Ospite viene accolto dal Direttore e accompagnato nella sua camera da un'équipe di operatori che si occuperà di seguirne l'inserimento.

Nella hall della residenza è affissa una bacheca in cui sono riportati i nominativi dei responsabili dei vari servizi.

Lista di attesa

La lista di attesa è gestita sulla base del solo criterio cronologico, tenuto conto della disponibilità di posti letto in camera singola o doppia ed in quest'ultima dell'opportunità di abbinare Ospiti dello stesso sesso con quadro clinico compatibile.

Dimissioni

La decisione va comunicata per iscritto alla Direzione, per quanto riguarda gli altri aspetti, si rimanda al Regolamento sottoscritto.

Contestualmente alle dimissioni il medico predispose una lettera di dimissioni con indicazione della patologia e la terapia in corso. L'Ospite riceverà la documentazione e copie di eventuali indagini diagnostiche effettuate durante il soggiorno.

Riconoscimento degli operatori sanitari e di assistenza

Il personale dipendente della Residenza indossa idonee divise di colore bianco per il personale deputato all'assistenza e di colore blu per il personale dei servizi alberghieri.

Il personale medico indossa il classico camice bianco. Tutti gli addetti indossano cartellino di riconoscimento con nome cognome e qualifica professionale e fotografia.

Oggetti di valore

E' sconsigliato introdurre nella Residenza valori di qualsiasi tipo quali ad esempio soprammobili, denaro, titoli, gioielli, pellicce, o altri capi di abbigliamento di valore. Anni Azzurri non è responsabile di eventuali furti.

Divieto di fumo

In tutti i locali della Residenza vige il divieto di fumo, non sono presenti locali attrezzati per fumatori; inoltre, per evitare che venga messa seriamente a rischio la sicurezza degli Ospiti, è **severamente vietato** introdurre nella Residenza accendini, fiammiferi e/o altri materiali infiammabili.

La vita nella residenza

La giornata

Le attività nella Residenza Anni Azzurri Sant'Alessandro sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

	dalle ore	alle ore
sveglia	7.00	<i>in base alle esigenze dell'Ospite</i>
colazione	8.30	9.30
idratazione	10.00	11.30
pranzo	12.00	12.30
riposo pomeridiano	<i>in base alle esigenze dell'Ospite</i>	
idratazione/merenda	15.30	16.00
animazione	10.00	11.45
	15.30	17.30
cena	18.00	18.30

Programma alimentare

La cucina Anni Azzurri proviene dalla tradizione italiana e mediterranea, con particolari accenti regionali.

La freschezza del cibo è garantita dalla scelta di fornitori di primo livello e da uno scrupoloso rispetto delle normative igieniche in vigore.

È stata posta la massima attenzione al mix vitaminico – minerale necessario per l'anziano, anche in relazione alle specifiche esigenze determinate dallo stato di salute del singolo Ospite, pertanto sono attuate diete particolari in base al consiglio del medico.

Gli Ospiti con problemi di masticazione usufruiscono del menù giornaliero in forma tritata.

Il menù offre giornalmente una scelta tra 2 primi piatti, 2 secondi, contorni e frutta.

È vietato introdurre nella residenza cibi e bevande provenienti dall'esterno. La direzione Sanitaria è disponibile a colloquio specifici su queste tematiche. Nei pressi di ogni Sala Ristorante è affisso il menù giornaliero e settimanale.

L'idratazione

Ogni giorno, al mattino dalle ore 10 alle ore 11.30 e al pomeriggio dalle ore 15.30 alle 16.30 un operatore preposto distribuisce bevande a scelta (the, succo di frutta, ecc.). Diventa, nella vita quotidiana in Residenza, un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri beneficiando di un ulteriore momento di socializzazione.

L'animazione

L'animazione e la vita di relazione sono componenti fondamentali del modo di vivere nella Residenza. L'animazione è intesa come un'insieme di attività ricreative, culturali, ludiche o educative e offre tutte le possibilità di stimolo alla promozione psicofisica della persona. Queste attività vengono svolte dagli Animatori o dagli Educatori Professionali, tenendo conto dei bisogni sociali del singolo Ospite.

Il lavoro di animazione intende perseguire, partendo da un approccio integrato tra le diverse figure professionali presenti in Residenza, un approccio progettuale che parte da un'analisi della rete familiare ed informale e dai dati sociali anamnestici per formulare un piano personalizzato di proposte da attuare a favore dell'Ospite.

Particolare attenzione viene inoltre garantita rispetto a tecniche di ambientazione finalizzate a favorire la partecipazione alle attività.

Il programma settimanale esposto in bacheca permette agli Ospiti e ai loro parenti di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività, quali: proiezioni di film e documentari, giochi di società, musica dal vivo, ballo, rappresentazioni teatrali, lettura e dialoghi, laboratori occupazionali, conferenze, tornei di giochi, festeggiamenti personalizzati e particolari, spettacoli, concorsi vari.

Per meglio cogliere l'attenzione dell'Ospite vengono affisse delle locandine nei vari punti di passaggio della residenza riportanti informazioni circa le iniziative e le opportunità animativo/culturali alle quali l'Ospite viene accompagnato e seguito da personale di assistenza.

Visite di parenti e amici

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti durante l'arco della giornata dalle ore 8,00 alle ore 20,00. L'accesso che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali è dalle ore 10,00 e alle ore 19,30.

I parenti che, per motivi particolari, intendono accedere in Residenza dopo le ore 20,00 devono fare richiesta alla direzione o all'assistente sociale che, sentita la direzione sanitaria, confermerà la presenza del parente per la notte.

Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l'igiene degli Ospiti e di attendere all'esterno della sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti per non interferire nelle attività degli operatori.

Il personale della Residenza viene formato per la prevenzione e gestione delle emergenze. All'interno della residenza è esposto il piano di evacuazione da seguire in caso di necessità.

Parrucchiere

Il servizio è disponibile un giorno alla settimana. L'appuntamento dal parrucchiere è prenotabile presso la reception.

Servizio interno di posta

La reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo.

Servizio lavanderia

Il servizio è effettuato all'interno della struttura. Il personale preposto provvede al ritiro della biancheria sporca, alla consegna di quella pulita, e alla sua sistemazione negli armadi degli Ospiti.

Il ritiro e la consegna vengono effettuati due volte alla settimana.

I capi dell'ospite devono essere contrassegnati prima dell'ingresso in residenza con il numero dato dalla stessa.

Assistenza Religiosa

Orario delle funzioni religiose: sabato ore 16.00 Santa Messa.

Nel caso di religione diversa dalla cattolica, i Sacerdoti si impegnano a contattare un Ministro del culto dell'Ospite.

Non ci sono limitazioni per i praticanti di culti diversi.

La ricerca della qualità

Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità della Residenza riguardo agli aspetti che ogni Ospite o suo parente può *personalmente sperimentare* negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità *percepita*.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della qualità *tecnico-professionale delle prestazioni* e della *efficienza dei processi lavorativi*, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

E qui sta la vera *sfida* della Carta dei Servizi: l'attenzione che viene richiesta agli operatori su *alcuni* aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente *tutti* gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una *visione globale* della qualità che fa concentrare l'attenzione sul *risultato complessivo* delle prestazioni erogate e ricercare la *soddisfazione* delle aspettative dell'Ospite.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità *percepita* direttamente dalle persone, la qualità *tecnico-professionale*, e la qualità *erogata* nei processi lavorativi. Ciò

favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nella Residenza, *in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità delle persone.*

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- l'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza
- la semplicità delle procedure
- l'accuratezza delle informazioni
- il comfort degli ambienti
 - l'attenzione ai bisogni degli Ospiti
 - il rapporto "umano" con il personale
- i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni

Gli indicatori e gli standard di qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di *indicatori*, ossia di "fatti significativi" che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

Indicatori:

- organizzativi: ore presenza medico, servizio infermieristico nelle 24 ore, programmi di fisioterapia e animazione;
- strutturali: assenza di barriere architettoniche, impianti di trattamento dell'aria nella stagione estiva;
- di processo: tempestività di intervento del personale in caso di chiamata con il campanello, periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale, scelta dei piatti alternativi previsti dal menù;
- di eventi soddisfacenti / insoddisfacenti (es. giudizi positivi / negativi espressi dagli Ospiti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- di eventi sentinella, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da sole indicano scadente qualità (es. assistenza carente, cibo non soddisfacente, scarsa pulizia).

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità in Residenza sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

Tempi di erogazione delle prestazioni

Rappresentano il fattore di qualità che può essere quantificato con maggiore precisione, controllato nel suo andamento, valutato in modo oggettivo.

Per ciascuna prestazione viene indicato il tempo medio di attesa riferito a una settimana-campione.

Prestazioni	Tempo medio
1. Inserimento nella Residenza	da 2 a 7 gg. (dal momento della richiesta secondo disponibilità)
2. Lavaggio biancheria	3 / 7 gg. (dal momento della presa in carico)
3. Effettuazione di interventi di manutenzione urgente nelle camere	max.1 g. (dal momento della richiesta secondo urgenza)

Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati, vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti, gestiti e monitorati dalla Direzione della Residenza.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- elaborazione statistica dei reclami ricevuti (forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione);
- griglie di osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della qualità percepita (accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale);
- i questionari vengono somministrati annualmente sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata), i risultati emersi sono resi noti in bacheca all'ingresso della Residenza (vedi all. Customer Satisfaction Ospiti e Familiari);
- gli operatori della Residenza sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

Impegni e programma di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione: sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti agli Ospiti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

Tutela e partecipazione dell'Ospite

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Ospite si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- il monitoraggio della qualità percepita;
- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Ospite.

In Residenza di questi aspetti si occupa la Direzione con l'equipe multiprofessionale, con il compito di curare:

- l'accoglienza dei nuovi Ospiti e la relazione con loro durante tutto il periodo di soggiorno;
- la corretta informazione di base sui servizi erogati;
- la rilevazione del livello di soddisfazione dell'Ospite;
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione;
- l'effettuazione di proposte sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

Una particolare modalità di Tutela dell'Ospite consiste nella promozione da parte del Responsabile Assicurazione della Qualità, di periodiche azioni di "controllo qualità" (questionari, interviste, monitoraggio interno, ecc.).

Gli Ospiti e i familiari che intendono esprimere una insoddisfazione sul servizio erogato possono farlo compilando l'apposita scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti istituita presso la reception.

È compito della Direzione adottare i provvedimenti del caso. La Direzione, fatta eccezione per le situazioni che richiedono un contatto immediato con la famiglia risponderà ai reclami scritti entro i 15 gg. successivi al ricevimento della lamentela.

Regolamento di tutela dell'Ospite

1. **Il benessere della persona nel rispetto della sua dignità umana** è il primo diritto da tutelare, e quindi la tutela degli Ospiti deve essere definita e perseguita innanzitutto in chiave positiva, come *ricerca della migliore qualità possibile dei Servizi erogati, sia dal punto di vista tecnico-professionale che relazionale e di comfort ambientale.*

Ciò viene realizzato con attività programmate di studio e di monitoraggio delle prestazioni, coinvolgendo tutto il personale al fine di conseguire:

- risultati globalmente soddisfacenti;
- la soluzione immediata di problemi o disagi recati alla persona, specie nei casi da lei stessa reclamati e obiettivamente lesivi dei suoi diritti;
- l'eliminazione delle disfunzioni riscontrate all'interno dell'organizzazione che possono compromettere il buon livello delle prestazioni.

2. La verifica dei risultati è costante e viene svolta da tutti i soggetti interessati, annualmente:

- *gli Ospiti e Familiari* tramite il questionario di soddisfazione e la scheda di segnalazione di disfunzioni o apprezzamenti;
- il personale operante nella Residenza tramite il questionario di monitoraggio dei processi lavorativi, strumenti specifici di verifica della qualità tecnica, professionale, gestionale, ambientale.

3. Gli organismi aziendali preposti allo svolgimento di tali attività, con compiti e ambiti di intervento definiti da regole interne coerenti con la normativa nazionale e regionale, sono:

- la Direzione, che si occupa di tutti gli aspetti relativi agli Ospiti fornendo le informazioni di base per la soddisfazione delle varie necessità, verificando il livello di gradimento rispetto ai servizi erogati,

gestendo i reclami, proponendo iniziative di miglioramento rispetto alla tipologia dei disservizi riscontrati;

- Il *Servizio Qualità*, che valuta periodicamente gli standard di qualità conseguiti, fornisce gli indirizzi e le priorità per attuare interventi migliorativi, promuove iniziative mirate al consolidamento e allo sviluppo della qualità tecnico-professionale e relazionale del personale e al miglioramento complessivo delle prestazioni.

4. La Tutela dell'Ospite riguardo alle disfunzioni rilevate è di competenza della Direzione che provvede secondo le necessità poste dal caso, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa.

La segnalazione di disfunzioni può essere esposta verbalmente o mediante compilazione di apposita scheda; per ogni segnalazione la Direzione attiva gli accertamenti e i provvedimenti del caso.

5. Gli Ospiti esprimono periodicamente la propria valutazione sui servizi ricevuti mediante la compilazione del *Questionario di gradimento*. Il questionario è anonimo.

6. I risultati ottenuti dal grado di soddisfazione dell'Ospite per ogni settore di servizio vengono esposti e diffusi presso la Residenza.

Diritti e doveri dell'Ospite

L'Ospite è da considerarsi come persona che sta vivendo in un contesto sociale organizzato secondo le comuni regole del vivere civile, fondate sulla coscienza e il rispetto di reciproci diritti e doveri.

I Diritti

Secondo gli orientamenti normativi e le consuetudini più diffuse nelle organizzazioni che erogano servizi di assistenza, i diritti degli Ospiti riguardano in generale due aspetti fondamentali:

- il rispetto della dignità umana;
- l'informazione su tutto quanto riguarda la propria persona.

In particolare, richiamiamo i seguenti diritti della persona:

1. L'Ospite ha diritto ad essere trattato secondo le regole del vivere civile, ed essere rispettato nonché assistito con premura e attenzione.
2. La salute è un diritto fondamentale della persona: è diritto dell'Ospite che si presti la massima attenzione a tutto ciò che riguarda il suo benessere psicofisico.
3. E' diritto dell'Ospite ottenere una esauriente informazione sulle "regole" che caratterizzano l'organizzazione della Residenza, finalizzate a garantire una serena convivenza all'interno della comunità.
4. E' diritto dell'Ospite esporre reclami per prestazioni ritenute non adeguate agli standard attesi e di ottenere una soddisfacente risposta.
5. L'Ospite ha diritto di praticare il proprio culto religioso.

I Doveri

Derivano dal fatto che si vive in una comunità di persone e quindi ci sono necessariamente delle "regole", organizzative e di convivenza, perché tutto possa funzionare nel modo migliore: se ciascuno le rispetta, viene favorita una più serena permanenza per tutti.

In particolare segnaliamo i seguenti doveri:

1. Chi entra nella Residenza è invitato ad avere un comportamento rispettoso delle persone e delle cose: Ospiti, personale, ambienti.
2. E' dovere di ciascun Ospite rispettare la tranquillità degli altri residenti, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio.
3. E' dovere dell'Ospite rispettare gli orari che regolano l'attività della Residenza.
4. E' dovere dell'Ospite agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza, i servizi ausiliari e le attività complementari.

Carta dei Diritti della Persona Anziana

In occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana e in armonia con la risoluzione dell'Assemblea delle Nazioni Unite, è stata prodotta la seguente Carta dei Diritti della Persona Anziana.

La persona anziana

HA IL DIRITTO

1. Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
2. Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
3. Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
4. Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

La società e le Istituzioni

HANNO IL DOVERE

1. Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non, in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
2. Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
3. Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
4. Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché - in caso di assoluta impossibilità - le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

- | | |
|---|--|
| <p>5. Di essere accudita e curata, nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p> | <p>5. Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna.</p> <p>Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.</p> |
| <p>6. Di vivere con chi desidera</p> | <p>6. Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p> |
| <p>7. Di avere una vita di relazione</p> | <p>7. Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.</p> |
| <p>8. Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p> | <p>8. Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.</p> |
| <p>9. Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica/morale.</p> | <p>9. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p> |
| <p>10. Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</p> | <p>10. Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.</p> |

(ai sensi del D.Lgs. 196/03)

L'ospite Sig. è informato che ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30/06/2003 n° 196, recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento di dati personali, i dati da lui stesso forniti o forniti dal delegato per suo conto, concernenti il complesso delle informazioni relative al suo stato di salute pregresso, attuale e futuro, fisico o mentale, potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività della Residenza Anni Azzurri Sant'Alessandro.

A tale riguardo, secondo quanto previsto dall'art. 4 co.1, lettera a), D.Lgs.196/03, per "trattamento" si intende *"qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione"* dei dati in questione.

Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare e gestire i dati stessi.

L'ospite, o il suo delegato, in conformità a quanto previsto dall'art. 7 del D.Lgs. 196/03 sotto riportato, possono altresì ottenere ulteriori informazioni, in ordine al trattamento ed alla comunicazione dei suoi dati da parte del responsabile della Residenza.

Per quanto riguarda i diritti dell'interessato riportiamo di seguito il testo dell'art. 7 D.Lgs.196/03 relativo al *"diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti"*:

1. *l'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.*

2. *l'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:*

- a) *dell'origine dei dati personali;*
- b) *delle finalità e modalità del trattamento;*
- c) *della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;*
- d) *degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;*
- e) *dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.*

3. *l'interessato ha diritto di ottenere:*

- a) *l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;*
- b) *la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;*
- c) *l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.*

4. *l'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:*

- a) *per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;*

b) *al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.*

Ai sensi del 2° comma testé citato precisiamo quanto segue:

- α) i dati personali dell'ospite sono quelli raccolti al momento dell'ingresso nella residenza e successivamente in occasione di visite mediche, analisi di laboratorio ed altri accertamenti operati durante il soggiorno dello stesso;
- β) la finalità ultima del trattamento è quella di garantire il monitoraggio continuo e puntuale dello stato di salute di ognuno dei nostri ospiti attraverso la compilazione di dettagliati fascicoli sanitari redatti in forma cartacea e con l'ausilio di strumenti informatici;
- χ) il ricorso a questi ultimi ha lo scopo di garantire la necessaria rapidità di accesso ai dati soprattutto in casi di urgenza oltre che di agevolare l'elaborazione della reportistica richiesta dagli organi di controllo;
- δ) il titolare del trattamento è Residenze Anni Azzurri S.r.l., che ha ritenuto opportuno nominare responsabile dello stesso il Direttore della residenza;
- ε) i dati personali idonei a rivelare il proprio stato di salute (ivi compresa la propria documentazione clinica), potranno essere comunicati a soggetti pubblici e privati, ivi compresi i fondi e le casse di assistenza sanitaria integrativa, alle aziende che svolgono attività strettamente correlate all'esercizio di professioni sanitarie o alla fornitura all'interessato di beni, di prestazioni o di servizi, agli istituti di credito ed alle imprese assicurative, alle associazioni ed organizzazioni di volontariato, a consulenti del titolare, a familiari, parenti ed affini dell'ospite.

Agli stessi dati potranno inoltre avere accesso nello svolgimento delle loro funzioni ed in quanto incaricati del trattamento, i medici, gli infermieri ed il restante personale sanitario, di assistenza e di controllo.

In relazione a quanto sopra specificato, l'ospite esprime il proprio consenso, secondo quanto previsto dagli artt. 23 e 26 del D.Lgs. 196/03 al trattamento dei propri dati personali da parte di Residenze Anni Azzurri S.r.l. che per lo svolgimento delle sue finalità ha nominato Responsabile del trattamento il Direttore della Residenza.

L'ospite autorizza inoltre la comunicazione dei propri dati personali alle persone qui di seguito specificate:

.....

Data

L'ospite

Il delegato
(anche per l'ospite)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Destinatario Ospite

Il questionario viene compilato in data _____

Età in anni _____

- dall'utente
- con l'aiuto di familiari o conoscenti
- con l'aiuto di un operatore
- da un intervistatore esterno

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso: maschio femmina

Nazionalità italiana straniera

Età in anni _____

Quando ha valutato la possibilità di entrare in residenza:

1. ha avuto difficoltà ad individuare la persona preposta a fornire informazioni sulla struttura?

SI NO

2. ha avuto difficoltà a visitare la struttura?

SI NO

3. Al momento del ricovero è stato informato sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, pasti, visite parenti)?

SI NO

4. Se no, è stato informato successivamente?

SI NO

5. Al momento del ricovero le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità?

SI NO

6. Al momento del ricovero è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali?

SI NO

7. Come descriverebbe il suo stato d'animo al momento dell'ingresso (specificare)?

Altre segnalazioni

SCHEDA DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI O APPREZZAMENTI

- Servizio:
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Assistenziale | <input type="checkbox"/> Infermieristico |
| <input type="checkbox"/> Medico | <input type="checkbox"/> Riabilitativo |
| <input type="checkbox"/> Ristorazione | <input type="checkbox"/> Pulizia |
| <input type="checkbox"/> Altro _____ | |

Cognome e nome:	
Tel.:	
Città:	Cap
Via:	N°

Quando è successo:
Che cosa è accaduto: _____

Suggerimenti:

Residenza di: _____

Data: _____ Il Dichiarante _____

Riservato all'Ufficio (che ha 3 giorni per la risposta e la verifica dell'evento)

Modalità con cui si è risolto il problema:

N° protocollo: _____ **L'Operatore** _____

TARIFE E SERVIZI RESI A PAGAMENTO
RESIDENZA SANT'ALESSANDRO
in vigore dal 1° gennaio 2012

Tipologia camera	Retta giornaliera per Ospite Regione Lombardia	Deposito cauzionale
Doppia	€ 70.52	€ 1.000,00
Singola	€ 77.40	€ 1.000,00

Sono attive convenzioni e protocolli di intesa con ospedali e comuni.

La retta comprende:

- **Alloggio:** a uno o due letti, dotato di bagno attrezzato, per richiesta assistenza, biancheria piana. Le pulizie vengono eseguite con frequenza giornaliera.
- **Vitto:** prima colazione, bevanda a metà mattina, pranzo e cena con possibilità di scelta in base al menù giornaliero, merenda, tisana serale.
- **Assistenza Sanitaria:** gli Ospiti residenti o domiciliati presso la Residenza usufruiscono del Medico della struttura.
- **Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali:** la Residenza fornisce assistenza infermieristica e socio-assistenziale sovrintese dalla figura del coordinatore infermieristico e sotto il controllo della Direzione e del Direttore Sanitario.
- **Attività motorie e riabilitative:** il servizio viene erogato, sotto il controllo del medico da operatori diplomati.
- **Animazione:** il servizio prevede un programma giornaliero diversificato in coerenza con il calendario settimanale esposto in bacheca, oltre ad attività occupazionali, ludiche e ricreative.

La retta non comprende i seguenti servizi:

- Costo telefonate personali
- Servizio Parrucchiere gestito da terzi con tariffario

Ogni anno la Residenza rilascia una dichiarazione attestante l'ammontare versato dall'Ospite nell'esercizio precedente suddiviso tra costi sanitari e costi alberghieri in conformità a quanto previsto dalla Delibera della Regione Lombardia n° 26316 del 21/03/1997. La Residenza si impegna a fornire e garantire il massimo

dell'assistenza di tipo generico (standard), nel rispetto delle normative vigenti.

■ **RESIDENZA SANT'ALESSANDRO**
via Galvaligi 2 • 22076 Mozzate CO
tel. 0331.823714 • fax 0332.823327

Allegato E

DICHIARAZIONE FISCALE PER I COSTI SANITARI DALL'OSPITE

Gentl.le Sig.ra/Egregio Sig.

Ospite dal
al

Milano,

In conformità al D.G.R. N.26316 del 21/03/1997 e per i fini previsti dalla legge

SI DICHIARA

che il/la Sig.

C.F.

nell'anno 2010 ha versato a titolo di rette per il suo soggiorno/il soggiorno

del/della Sig.

C.F.

complessivamente €

()

per prestazioni relative a n°

giornate di ricovero

COMPOSIZIONE DELLA RETTA GIORNALIERA PER L'ANNO 2010

In conformità alle Linee Guida sulle R.S.A. del Ministero della Sanità n.1/94 del 31/03/1994

	Costi Sanitari	Costi non sanitari	Totale
1) Costo del Servizio			
2) Contributo SSN (*)			
3) Costi a carico ospite			

(*) Il contributo varia secondo la classe SOSIA

In fede

RESIDENZE ANNI AZZURRI S.r.l.
Il Direttore della Residenza

CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI

GUIDA ALLA COMPILAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore,

nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti abbiamo deciso di condurre in modo sistematico l'indagine di Customer Satisfaction di tutte le nostre strutture. In particolare siamo interessati a conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità di medici, infermieri e operatori.

Le chiediamo ora alcuni minuti del suo tempo per la compilazione del questionario.

A sua completa tutela questo sarà anonimo e non permetterà di risalire alla persona che lo ha compilato.

I suoi suggerimenti, insieme a quelli di altri ospiti e familiari, ci aiuteranno a migliorare i servizi offerti dalle nostre Residenze Anni Azzurri.

Con anticipo la ringraziamo per la disponibilità a collaborare al miglioramento dei nostri servizi.

Il questionario composto da 16 domande richiede un massimo di venti minuti per la sua compilazione e dovrebbe essere compilato direttamente da Lei.

Se necessita di aiuto per la compilazione può rivolgersi:

al direttore della struttura;

ad un operatore di sua fiducia;

ai suoi familiari.

Per ogni domanda/affermazione del questionario apponga una X in corrispondenza del numero che ritiene adeguato ad esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto all'argomento trattato.

Al fine di rendere più semplice la compilazione le ricordiamo che il n° 1 esprime il livello di soddisfazione più basso (giudizio molto negativo) ed il n° 6 il livello di soddisfazione più alto (giudizio molto positivo).

QUESTIONARIO

Data _____

Residenza _____

Dati anagrafici:

Età: _____

Da quanto tempo è ospite della struttura: meno di 6 mesi
 tra 6 mesi e 1 anno
 più di 1 anno

ATTIVITA' ASSISTENZIALI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
1. Quanto sono importanti per il suo benessere le attività assistenziali svolte dagli operatori (OTA, OSS, ecc.)?						
2. Quanto è soddisfatto delle attività assistenziali?						

ATTIVITA' FISIOTERAPICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
3. Quanto sono importanti per lei le attività fisioterapiche?						
4. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono i fisioterapisti?						

ATTIVITA' INFERMIERISTICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
5. Quanto sono importanti per lei le attività infermieristiche?						
6. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli infermieri?						

ATTIVITA' MEDICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
7. Quanto è importante per lei l'attività del medico?						
8. Quanto è soddisfatto delle attività mediche?						

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
9. Quanto sono importanti per lei le attività di animazione?						
10. Quanto è soddisfatto delle attività di animazione?						

ASPETTI ALBERGHIERI (spazi, pasti, pulizia, ...)

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
11. Quanto sono importanti per lei gli aspetti alberghieri?						
12. Quanto è soddisfatto degli aspetti alberghieri?						

ASPETTI RELAZIONALI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
13. Quanto sono importanti per lei le relazioni con il personale di struttura?						
14. Quanto e' soddisfatto delle relazioni con il personale della struttura?						

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
15. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza a lei riservata all'ingresso in struttura?						
16. Quanto è soddisfatto complessivamente della Residenza?						

Grazie per la collaborazione e la disponibilità!

CUSTOMER SATISFACTION - FAMILIARI

GUIDA ALLA COMPILAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore,

nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti abbiamo deciso di condurre in modo sistematico l'indagine di Customer Satisfaction di tutte le nostre strutture. In particolare siamo interessati a conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità di medici, infermieri e operatori.

Le chiediamo ora alcuni minuti del suo tempo per la compilazione del questionario.

A sua completa tutela questo sarà anonimo e non permetterà di risalire alla persona che lo ha compilato.

I suoi suggerimenti, insieme a quelli di altri familiari e ospiti, ci aiuteranno a migliorare i servizi offerti dalle nostre Residenze Anni Azzurri.

Con anticipo la ringraziamo per la disponibilità a collaborare al miglioramento dei nostri servizi.

- Il questionario composto da 35 domande richiede un massimo di trenta minuti per la sua compilazione e dovrebbe essere compilato direttamente da Lei.
- Se necessita di aiuto per la compilazione può rivolgersi:
 - al direttore della struttura;
 - ad un operatore di sua fiducia;
 - ad un altro familiare.
- Per ogni domanda/affermazione del questionario apponga una X in corrispondenza del valore numerico che ritiene adeguato ad esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto all'argomento trattato.
- Al fine di rendere più semplice la compilazione le ricordiamo che il n° 1 esprime il livello di soddisfazione più basso (giudizio molto negativo) ed il n° 6 il livello di soddisfazione più alto (giudizio molto positivo).

QUESTIONARIO

Data _____ Residenza _____

Dati anagrafici familiare:

Grado di parentela con l'ospite: Figlio/a Altro (specificare: _____)

Età: _____

Sesso: Donna Uomo

Professione: _____

Residente a: _____

Km percorsi per raggiungere la residenza: _____

Dati anagrafici ospite:

Età: _____

Da quanto tempo è ospite della struttura: meno di 6 mesi
 tra 6 mesi e 1 anno
 più di 1 anno

E' autosufficiente? Si No Parzialmente

Nucleo di degenza: RSA/ Residenza Protetta Riabilitazione Nucleo Alzheimer
 Nucleo Comi Nucleo Disabili

ATTIVITA' ASSISTENZIALI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
1. Quanto sono importanti per il benessere dell'ospite le attività assistenziali svolte dagli operatori (OTA, OSS, ecc.)?						
2. Quanto pensa che gli operatori di assistenza siano disponibili e attenti ai bisogni dell'ospite?						
3. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli operatori di assistenza (OTA, OSS, ecc.)?						

ATTIVITA' FISIOTERAPICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
4. Quanto sono importanti per l'ospite le attività fisioterapiche?						
5. Quanto pensa che i fisioterapisti siano disponibili ed attenti ai bisogni dell'ospite?						
6. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono i fisioterapisti?						

ATTIVITA' INFERMIERISTICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
7. Quanto sono importanti per l'ospite le attività infermieristiche?						
8. Quanto pensa che gli infermieri siano disponibili ed attenti ai bisogni dell'ospite?						
9. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli infermieri?						

ATTIVITA' MEDICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
10. Quanto è importante l'attività del medico per l'ospite?						
11. Quanto pensa che il medico sia disponibile ed attento alle necessità mediche dell'ospite?						
12. Quanto è soddisfatto della completezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite?						
13. Quanto è soddisfatto delle attività mediche?						

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
14. Quanto sono importanti per l'ospite le attività di animazione?						
15. Quanto pensa che l'animatore sia disponibile ed attento?						
16. Quanto è soddisfatto delle attività di animazione?						
17. Quanto è soddisfatto delle iniziative aperte al pubblico che periodicamente si svolgono nella Residenza?						
18. Quanto ritiene funzionali ed adeguati gli spazi per le varie attività?						

ASPETTI ALBERGHIERI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
19. Quanto sono importanti per l'ospite gli aspetti alberghieri?						
20. Quanto è soddisfatto della qualità dei pasti offerti dalla struttura?						
21. Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia dei capi personali dell'ospite?						
22. Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia della biancheria della struttura?						
23. Quanto è soddisfatto del servizio di pulizia della struttura?						
24. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, degli aspetti alberghieri?						

ASPETTI RELAZIONALI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
25. Quanto sono importanti le relazioni con il personale di struttura?						
26. Quanto è informato circa le attività che riguardano la struttura (feste, iniziative, ecc.)?						
27. Quanto è soddisfatto della completezza delle informazioni che riguardano l'ospite?						
28. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, delle relazioni con il personale della struttura?						

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
29. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza riservata all'ospite all'ingresso in struttura?						
30. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza a lei riservata quando viene in Residenza o telefona?						
31. Quanto è soddisfatto complessivamente della Residenza?						

DOMANDE	Numero (da 1 a 7)
32. Metta in ordine d'importanza le sette aree indagate (utilizzando i numeri da 1 a 7, dove 1 è l'area più importante e 7 l'area meno importante)	
Attività assistenziali	
Attività fisioterapiche	
Attività infermieristiche	
Attività mediche	
Attività di animazione	
Aspetti Alberghieri	
Aspetti Relazionali	

33. C'è qualche altro elemento - al di là delle attività e degli aspetti qui sopra analizzati - che Lei considera altamente insoddisfacente o altamente soddisfacente?

.....
.....
.....
.....
.....

34. Ci sono delle tipologie di servizio che riterrebbe utile suggerirci - tali da poterle inserire nella nostra offerta attuale - sia rispetto alle vostre necessità che a quelle degli ospiti?

.....
.....
.....
.....
.....

35. Ci sono invece dei servizi che Lei ritiene inutili nel nostro panorama di offerta rispetto alla vostra esperienza?

.....
.....
.....
.....
.....

Grazie per la collaborazione e la disponibilità!

Esempio di menu invernale

1° Settimana Menù Invernale

GG	Pranzo	Cena
Lun.	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto alla milanese • Cotechino • Lenticchie • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Ravioli in brodo • Formaggi misti • Carote Prezzemolate • Frutta cotta
Mart	<ul style="list-style-type: none"> • Spaghetti alla puttanesca • Arrosto di Tacchino • Finocchi • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta e fagioli • Petto di pollo con funghi • Fagiolini • Frutta cotta
Mer c.	<ul style="list-style-type: none"> • Gnocchi al ragù • Lonza al forno • Cavolfiori gratinati • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Riso e bisì • Polpette • Zucchine trifolate • Frutta cotta
Giov	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta al burro • Brasato al barolo/zola • Polenta • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Zuppa di verdura con pasta • Affettati misti • Spinaci al burro • Frutta cotta
Ven.	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto alla parmigiana • Cotoletta di pesce • Melanzane grigliate • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestra di cereali • Pizza • Tris di verdure • Frutta cotta
Sab.	<ul style="list-style-type: none"> • Penne ai funghi • Scaloppina al rosmarino • Insalata • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestra di pasta e patate • Uova Sode • Finocchi • Frutta cotta
Dom	<ul style="list-style-type: none"> • Lasagne • Arrosto • Patate al forno • Frutta fresca • Dolce 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestrone con riso • Formaggi misti • Fagiolini • Frutta cotta

2° Settimana

Menù Invernale

GG	Pranzo	Cena
Lun.	<ul style="list-style-type: none"> • Ravioli al pomodoro • Lonza ai funghi • Zucchine • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Riso e prezzemolo • Affettati misti • Spinaci • Frutta cotta
Mart	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto al barolo • Pollo al forno • Patate e piselli • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestrone con pasta • Formaggi misti • Carote prezzemolate • Frutta cotta prugne
Mer c.	<ul style="list-style-type: none"> • Penne all'amatriciana • Tacchino al forno • Cavolfiori gratinati • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Zuppa di verdura con crostini • Polpette • Finocchi • Frutta cotta
Giov	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta al burro • Stracotto di manzo/zola • Polenta • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Riso al burro e salvia • Affettati misti • Tris di verdure • Frutta cotta
Ven.	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto alle zucchine • Cotolette di pesce • Insalata • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta e ceci • Pizza • Fagiolini • Frutta cotta
Sab.	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta alla boscaiola • Pollo alla Valdostana • Melanzane grigliate • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Zuppa ai cereali • Formaggi misti • Carote alla parmigiana • Frutta cotta
Dom	<ul style="list-style-type: none"> • Pizzoccheri alla valtellinese • Arrosto • Patate al forno • Frutta fresca • Dolce 	<ul style="list-style-type: none"> • Crema di verdure • Affettati misti • Finocchi gratinati • Frutta cotta

3° Settimana

Menù Invernale

GG	Pranzo	Cena
Lun.	<ul style="list-style-type: none"> • Riso al pomodoro • Cotechino • Lenticchie • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Pastina in brodo • Rollè di tacchino al forno • Fagiolini • Frutta cotta
Mart	<ul style="list-style-type: none"> • Sedanini al ragù di verdura • Polpettone farcito • Cavolfiori gratinati • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Crema di verdure con crostini • Uova sode • Spinaci • Frutta cotta
Mer c.	<ul style="list-style-type: none"> • Risottino primavera • Filetto di platessa alle erbe • Cavolfiori gratinati • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestrone con pasta • Affettati misti • Carote • Frutta cotta
Giov	<ul style="list-style-type: none"> • Penne al burro • Brasato/zola • Polenta • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta e ceci • Formaggi misti • Fagiolini • Frutta cotta
Ven.	<ul style="list-style-type: none"> • Spaghetti al tonno • Cotolette di pesce • Zucchine e peperoni • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Passata con riso • Pizza • Finocchi • Frutta cotta
Sab.	<ul style="list-style-type: none"> • Gnocchi al ragù • Petto di pollo al vino bianco • Macedonia di verdure • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Zuppa di cipolle • Polpette • Zucchine trifolate • Frutta cotta
Dom	<ul style="list-style-type: none"> • Lasagne al forno • Reale di vitello • Patate al forno • Frutta fresca • Dolce 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestrone con riso • Formaggi misti • Fagiolini • Frutta cotta

4° Settimana

Menù Invernale

GG	Pranzo	Cena
Lun.	<ul style="list-style-type: none"> • Sedanini ai 4 formaggi • Hamburger • Cavolfiori gratinati • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta e patate • Affettati misti • Spinaci al burro • Frutta cotta
Mart	<ul style="list-style-type: none"> • Penne alle melanzane • Arrosto di Tacchino • Patate alla livornese • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Crema di verdure • Pollo al forno • Carote prezzemolate • Frutta cotta
Mer c.	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto ai funghi • Rollè di Tacchino • Fagiolini • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta e fagioli • Formaggi misti • Finocchi • Frutta cotta
Giov	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta in bianco • Stracotto /zola • Polenta • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Riso e lenticchie • Uova Sode • Patate prezzemolate • Frutta cotta
Ven.	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta alla puttanesca • Cotoletta di pesce • Spinaci • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Passato di verdura con pasta • Pizza • Tris di verdure • Frutta cotta
Sab.	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto alla parmigiana • Lonza al latte • Zucchine trifolate • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestra di cereali • Polpette • Carote • Frutta cotta
Dom	<ul style="list-style-type: none"> • Pizzoccheri alla valtellinese • Arrosto di vitello • Patate al forno • Frutta fresca • Dolce 	<ul style="list-style-type: none"> • Riso e prezzemolo con patate • Affettati misti • Fagiolini • Frutta cotta

Esempio di menu estivo

1° Settimana

Menù Estivo

GG	Pranzo	Cena
Lun.	<ul style="list-style-type: none"> • Spaghetti alla puttanesca • Hamburger • Patate prezzemolate • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Passato di verdura con crostini • Affettati misti • Finocchi • Frutta cotta
Mart	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto alla parmigiana • Spezzatino con patate e piselli • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestra d'orzo • Brie • Fagiolini • Frutta cotta
Mer c.	<ul style="list-style-type: none"> • Sedani con melanzane e pomodori • Tonnato • Zucchine trifolate • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestrone con riso • Caprese • Carote • Frutta cotta
Giov	<ul style="list-style-type: none"> • Penne al pesto e pomodoro • Scaloppine al marsala • Pomodori in insalata • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Crema di porri • Bresaola rucola e grana • Patate in insalata • Frutta cotta
Ven.	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto alla milanese • Cotoletta di pesce • Fagiolini • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Pastina • Frittata di spinaci • Spinaci • Frutta cotta
Sab.	<ul style="list-style-type: none"> • Spaghetti al pomodoro e basilico • Polpette • Fagioli • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Riso e piselli • Ricotta • Cavolfiori • Frutta cotta
Dom	<ul style="list-style-type: none"> • Lasagne alla bolognese • Tonnato • Patate al forno • Frutta fresca • Dolce 	<ul style="list-style-type: none"> • Tortellini in brodo • Crudo e melone • Carote • Frutta cotta

2° Settimana

Menù Estivo

GG	Pranzo	Cena
Lun.	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto piselli e funghi • Hamburger alla griglia • Cavolfiore • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Passato di verdura con crostini • Speck e salame • Tris di verdura • Frutta cotta
Mart	<ul style="list-style-type: none"> • Penne pancetta e pomodoro • Petto di pollo al vino bianco • Fagiolini • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Crema di porri • Caprese • Melanzane grigliate • Frutta cotta
Mer c.	<ul style="list-style-type: none"> • Sedani al ragù di verdure • Tonnato • Patate in insalata • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestrone con riso • Petto di pollo ai ferri • Spinaci • Frutta cotta
Giov	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto agli asparagi • Fesa di tacchino al limone • Pomodori in insalata • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestrone con pasta • Crescenza • Zucchine • Frutta cotta
Ven.	<ul style="list-style-type: none"> • Linguine al tonno • Platessa al vapore • Carote • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Pastina • Pizza • Verdure miste al vapore • Frutta cotta
Sab.	<ul style="list-style-type: none"> • Penne al pomodoro e basilico • Polpettone • Cavolfiori in insalata • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Riso burro e salvia • Affettati misti • Fagiolini in insalata • Frutta cotta
Dom	<ul style="list-style-type: none"> • Ravioli di magro burro e salvia • Reale di vitello glassato • Patate al forno • Frutta fresca • Dolce 	<ul style="list-style-type: none"> • Passato di verdura con crostini • Ricotta • Fagiolini • Frutta cotta

3° Settimana

Menù Estivo

GG	Pranzo	Cena
Lun.	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto agli asparagi • Scaloppine al vino bianco • Cavolfiori • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Crema di patate • Caprese • Zucchine gratinate • Frutta cotta
Mart	<ul style="list-style-type: none"> • Sedani zafferano e zucchine • Polpettone • Melanzane • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestra d'orzo • Prosciutto cotto e bologna • Carote • Frutta cotta
Mer c.	<ul style="list-style-type: none"> • Farfalle prosciutto e piselli • Tonnato • Insalata mista • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Crema di porri • Gorgonzola • Fagiolini • Frutta cotta
Giov	<ul style="list-style-type: none"> • Penne ai funghi • Scaloppine al marsala • Zucchine • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Passato di verdura con crostini • Bresaola rucola e grana • Spinaci • Frutta cotta
Ven.	<ul style="list-style-type: none"> • Spaghetti al pesto siciliano • Filetti di pesce con pomodoro, olive e capperi • Patate al forno • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Pastina • Tonno • Carote prezzemolate • Frutta cotta
Sab.	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto alla milanese • Spezzatino con patate e piselli • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Zuppa di verdure con pasta • Frittata con erbe • Melanzane alla pizzaiola • Frutta cotta
Dom	<ul style="list-style-type: none"> • Gnocchi al ragù • Arrosto al latte • Patate • Frutta fresca • Dolce 	<ul style="list-style-type: none"> • Riso al pomodoro • Crudo e melone • Finocchi • Frutta cotta

4° Settimana

Menù Estivo

GG	Pranzo	Cena
Lun.	<ul style="list-style-type: none"> • Spaghetti pomodoro e basilico • Petto di pollo ai ferri • Insalata mista • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestrone con pasta • Speck e prosciutto crudo • Carote • Frutta cotta
Mart	<ul style="list-style-type: none"> • Sedani primavera • Polpette al sugo • Patate prezzemolate • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Riso e prezzemolo • Caprese • Fagiolini • Frutta cotta
Mer c.	<ul style="list-style-type: none"> • Penne alle melanzane • Fesa di tacchino al vino bianco • Tris di verdure • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Crema di verdure con crostini • Ricotta • Cavolfiori in insalata • Frutta cotta
Giov	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto ai peperoni • Hamburger alla griglia • Insalata mista • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Crema di patate • Torta salata • Zucchine • Frutta cotta
Ven.	<ul style="list-style-type: none"> • Spaghetti alle vongole • Cuoricini di merluzzo gratinati • Spinaci filanti • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta e ceci • Pizza • Finocchi • Frutta cotta
Sab.	<ul style="list-style-type: none"> • Rigatoni alla boscaiola • Tonnato • Carote al limone • Frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> • Pastina • Coscette di pollo lessate • Pomodori e insalata • Frutta cotta
Dom	<ul style="list-style-type: none"> • Tortelli al ragù • Reale di vitello ai funghi • Patate al forno • Frutta fresca • Dolce 	<ul style="list-style-type: none"> • Riso in brodo • Brie • Melanzane grigliate • Frutta cotta

Informativa ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196

Ai sensi dell'art.13 del DL 30 giugno 2003 n.196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), l'interessato viene informato che i Suoi dati personali sono trattati per le seguenti finalità e con le seguenti modalità.

Titolare

Titolare del trattamento è la Residenze Anni Azzurri - Via Ciovassino, 1 - 20121 Milano di seguito indicata con il termine Ente.
Un responsabile dei trattamenti indicati è il Responsabile della Privacy. L'elenco di tutti i responsabili del trattamento dei dati personali è disponibile a richiesta nella sede dell'Ente o inviando un e-mail all'indirizzo privacy@anniazzurri.it.

Finalità del trattamento

I dati personali sono trattati per le finalità derivanti dal servizio svolto dall'Ente ed in particolare per le seguenti: finalità di assistenza di base, medica, infermieristica, riabilitativa, di sostegno psicologico e ricreativo ed attività connesse; gestione dei rapporti dell'ENTE con Pubbliche Amministrazioni; gestione contabile ed amministrativa a tutela dei crediti dell'ENTE; adempimento di obblighi previsti dalla normativa comunitaria, dalla legge nazionale e regionale o da un regolamento; ogni altra finalità connessa, accessoria, strumentale o dipendente dalle predette.

Modalità di trattamento dei dati

I dati sono trattati in modo lecito e secondo correttezza, in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003; il trattamento dei dati personali avverrà mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi; I dati sono memorizzati in supporti informatici e/o cartacei

Necessità del conferimento

Il conferimento dei dati personali e in generale di qualsiasi informazione richiesta è obbligatorio per le finalità al trattamento sopra riportate.

Mancato consenso

Il mancato consenso al conferimento ed al trattamento dei dati e delle informazioni richieste determina l'impossibilità di intrattenere alcun rapporto con l'ENTE.

Soggetti a cui possono essere comunicati i dati

Il trattamento dei dati personali è effettuato direttamente dal titolare anche per il tramite di responsabili e incaricati del trattamento, espressamente designati e istruiti dal titolare medesimo; nell'ambito delle finalità di trattamento i dati amministrativi ed anagrafici possono essere comunicati a consulenti fiscali e contabili, all'azienda capogruppo, ad istituti bancari, previdenziali ed assicurativi, a società di servizi informatici, società di outsourcing. Tali dati verranno comunicati per gestire la pratica amministrativa, fiscale e di incasso. Nell'ambito delle finalità trattamento i dati sanitari possono essere comunicati a consulenti e liberi professionisti, a operatori sanitari e socio-sanitari, ad ausiliari volontari che affiancano il personale dell'ENTE, a strutture sanitarie o laboratori terzi, a società di servizi informatici, di outsourcing di cui l'ENTE si avvale al fine di garantire le finalità di diagnosi, cura e terapia ed altre attività sanitarie connesse. Tutti quei soggetti pubblici e privati cui la comunicazione sia necessaria in relazione alle finalità del trattamento ovvero sia richiesta dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria e comunque dovuta in base a un ordine legittimo dell'Autorità. Nel rispetto della dignità dell'interessato, è possibile che in caso di condizioni psicofisiche difficili, venga utilizzato un sistema di identificazione (braccialetto con nome e cognome o altro) per facilitare il riconoscimento dell'interessato da parte degli operatori. I dati personali non sono oggetto di diffusione. L'elenco completo e dettagliato dei soggetti ai quali possono essere comunicati è disponibile presso la sede dell'ENTE o inviando una e-mail all'indirizzo privacy@anniazzurri.it.

Diritti dell'interessato

È facoltà dell'interessato esercitare i diritti riconosciutigli dall'art. 7 del D.Lgs 196/2003 ed in particolare di avere conferma dell'esistenza di dati che possono riguardarlo e la loro conoscenza, di ottenere la cancellazione dei dati trattati in violazione della menzionata legge e di ottenere l'aggiornamento e la rettifica dei dati personali che lo riguardano, secondo le modalità e nei casi previsti dalla legge stessa.

Consenso

L'interessato presa visione e compresa l'informativa fornita dal Titolare dei trattamenti ai sensi dell' Art 13 del D.Lgs. 196/2003, fornisce i seguenti consensi:

CONSENSO NECESSARIO

Consenso al trattamento dati sensibili ai sensi dell'articolo 23 D.LGS 196/2003

Consente che l'Ente effettui il trattamento dati personali da Lui indicati e forniti, compresi quelli sensibili,
Non consente per le finalità di cui all'informativa

Soggetti che possono venire a conoscenza della presenza in struttura

La sola informazione della presenza dell'interessato in struttura, o di degenza o prestazione di Pronto Soccorso o prestazione ambulatoriale, può essere resa nota ai soggetti di seguito indicati. Il consenso **NON** riguarda le informazioni sullo stato di salute.

Nessuno Tutti
Solo famigliari
Altri specificare

Informazioni sullo stato di salute

Le informazioni riguardanti lo stato di salute dell'interessato possono esser fornite ai seguenti soggetti, oltre all'interessato stesso:

Nessuno Solo famigliari Altri specificare

Indica quale medico designato per la comunicazione dati idonei a rivelare il proprio stato di salute il Dr.

CONSENSI FACOLTATIVI

Attività ludiche, motorie, socioassistenziali, dati anagrafici nei cartellini identificativi delle stanze

Consente	<input type="checkbox"/>	che l'Ente effettui il trattamento dei dati personali legati alle iniziative e/o attività ludiche, motorie
Non consente	<input type="checkbox"/>	e/o socioriabilitative, come pubblicazione di foto in album e bacheche, esclusivamente all'interno dei locali della struttura, anche in zone di accesso comune

Pubblicazione foto nel materiale illustrativo delle attività dell'Ente

Consente	<input type="checkbox"/>	che l'Ente pubblichi foto, videointerviste o videoriprese in cui compaia occasionalmente l'interessato,
Non consente	<input type="checkbox"/>	nel materiale illustrativo delle attività svolte all'interno delle proprie strutture, come ANNIAZZURRI NEWS , il sito ' www.anniazzurri.it , brochure, video o materiale similare. La pubblicazione esclude dati sensibili riguardanti l'interessato

Attività di marketing

Consente	<input type="checkbox"/>	1- Che l'ENTE possa svolgere attività di marketing diretto, quali l'invio, anche tramite e-mail, tramite
Non consente	<input type="checkbox"/>	SMS ed MMS, di materiale pubblicitario e di comunicazioni aventi contenuto informativo e/o promozionale in relazione a prodotti o servizi forniti e/o promossi dal Titolare o dai suoi partner commerciali, ivi compresi omaggi e campioni gratuiti. 2- Che L'ENTE possa rilevare il grado di soddisfazione della qualità dei servizi e dell'attività svolta Dall'ENTE attraverso l'invio di un questionario che va compilato in forma anonima . Allo scadere della data entro cui viene effettuata la rilevazione, l'ENTE potrebbe effettuare una chiamata telefonica tesa a richiedere l'invio del questionario qualora non fosse stato compilato.

La pubblicazione esclude dati sensibili riguardanti l'interessato.

E-mail @

Telefono

MOZZATE

1 gennaio 2015

firma